HÔTELS, CAFÉS, RESTAURANTS

Résultats des enquêtes de satisfaction et d'insertion professionnelle

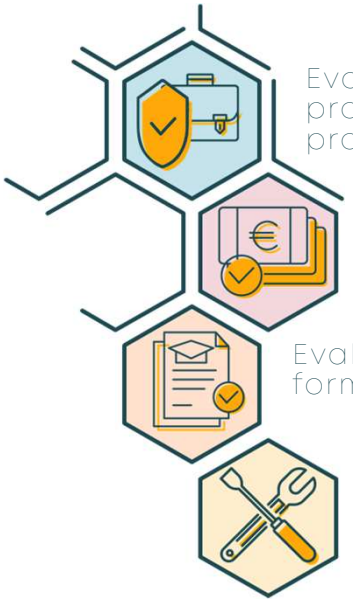
Campagne d'enquêtes 2021/2022

AKTO a réalisé des enquêtes de satisfaction et d'insertion professionnelle à 6 mois et à 12 mois pour l'ensemble de ses branches professionnelles, auprès des bénéficiaires d'un **Contrat d'Apprentissage (CA), d'un Contrat de Développement Professionnel Intérimaire (CDPI), d'un Contrat d'Insertion Professionnelle Intérimaire (CIPI), d'un Contrat de Professionnalisation (CPRO) et d'une Préparation Opérationnelle à l'Emploi Collective (POEC).**

Pour la branche hôtels, cafés, restaurants, 2 031 personnes ont répondu aux enquêtes, tous dispositifs de formation confondus. Elles sont issues soit d'un CA, soit d'un CPRO, soit d'une POEC.

Ce document présente les résultats des bénéficiaires :
- **d'un CA ou d'un CPRO, d'une part,**
- **d'une POEC, d'autre part.**

OBJECTIFS



Evaluer la capacité des branches professionnelles à sécuriser les parcours professionnels de leurs bénéficiaires de formation

Evaluer la pertinence des financements qu'elles ont consentis

Evaluer la pertinence et la qualité de leur offre de formation

Identifier des actions correctrices sur les points faibles mis en lumière

CA - CPRO

HÔTELS, CAFÉS, RESTAURANTS – CHIFFRES-CLÉS

BÉNÉFICIAIRES

1 880 bénéficiaires *ont répondu à au moins 1 des 3 enquêtes*

MAJORITAIREMENT DES FEMMES

44% masculin

56% féminin

AGÉS EN MOYENNE DE *22 ans*

INSERTION PROFESSIONNELLE

AU COURS DES 6 MOIS SUIVANT LA FORMATION :

En emploi **84%**

Sans emploi **16%**

AU COURS DES 12 MOIS SUIVANT

-4 pts

+4 pts

6 MOIS APRÈS LA FORMATION, PARMI LES PERSONNES EN EMPLOI UNIQUEMENT :

92% ont un seul employeur

41% travaillent toujours pour l'entreprise d'accueil de leur formation

78% etiment que leur emploi correspond à leur formation

UTILITÉ ET IMPACTS PERÇUS

81% jugent que leur formation leur a été utile pour trouver un emploi

89% estiment avoir atteint les objectifs qu'ils s'étaient fixés

86% se disent prêts à recommander leur formation à un proche

DES IMPACTS POSITIFS PERÇUS SUR :

L'intérêt porté au travail **71%**

L'employabilité **73%**

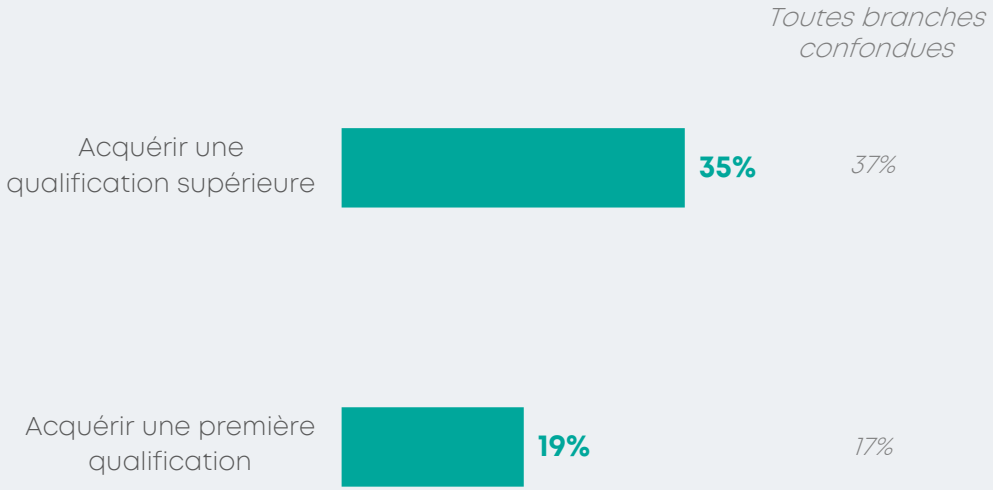
Les conditions de travail **56%**

La rémunération **53%**

RAISONS MOTIVANT L'ENTRÉE EN FORMATION

Entrées en formation motivées par l'obtention d'une qualification

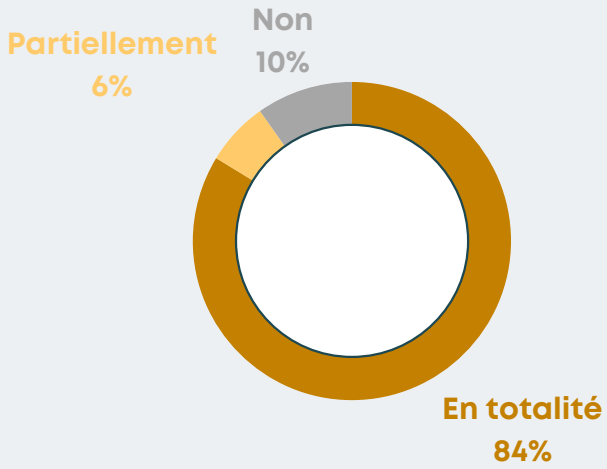
Parmi les raisons ayant motivé l'entrée en formation, deux concernent l'acquisition d'une première qualification ou d'une qualification supérieure, évoquées respectivement à 19% et 35%.



Obtention du diplôme ou de la certification

90% Taux d'obtention totale ou partielle

89% toutes branches confondues



90% des bénéficiaires ont obtenu leur diplôme ou leur certification totalement ou partiellement. Ils enregistrent un taux de réussite total de 84%, soit 2 points de plus que « toutes branches confondues » (82%).

CA - CPRO

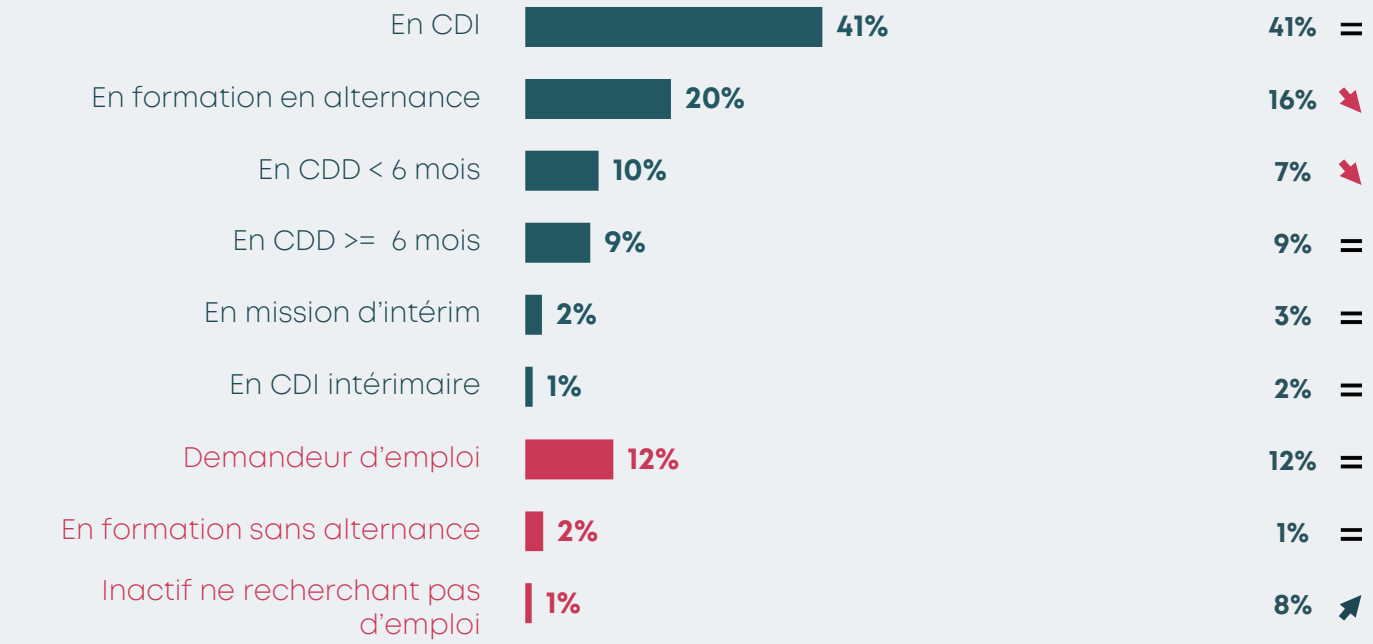
INSERTION PROFESSIONNELLE

84% DES PERSONNES INSÉRÉES DANS L'EMPLOI AU COURS DU SEMESTRE SUIVANT LEUR FORMATION

Situation professionnelle au cours des 6 mois suivant la formation

En emploi
84%

Sans emploi
16%



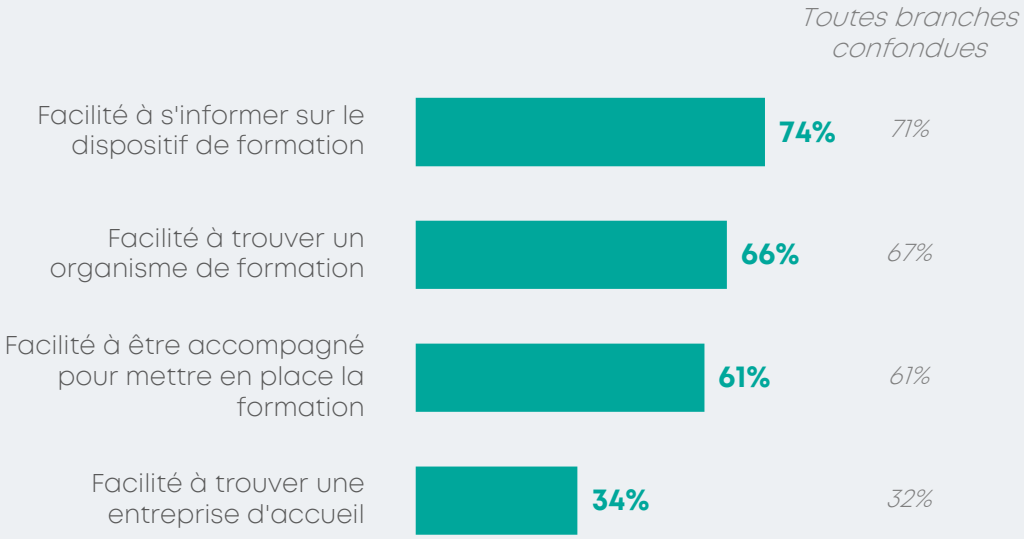
Le taux de personnes insérées dans l'emploi au cours des 6 mois suivant la formation est de 84% pour la branche HCR, un niveau comparable à « toutes branches confondues » (85%). Au cours de l'année suivant la formation, ces taux sont respectivement de 80% et 85%, soit 5 points de différence en défaveur de la branche. Entre ces deux temporalités, la situation professionnelle évolue peu.

CA - CPRO

ACCOMPAGNEMENT DES BÉNÉFICIAIRES

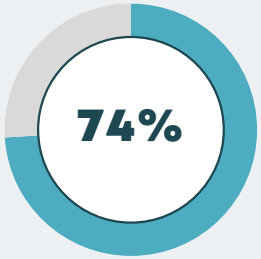
LE TUTORAT, UN OUTIL INCONTOURNABLE POUR PRÈS DE 9 APPRENANTS SUR 10

Identifier et mettre en place sa formation

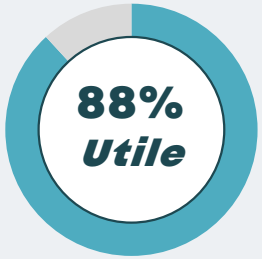


Les personnes issues de la branche HCR expriment beaucoup de difficulté à trouver une entreprise d'accueil, à un niveau proche de la moyenne « toutes branches confondues ».

Niveau et utilité de l'accompagnement en organisme de formation

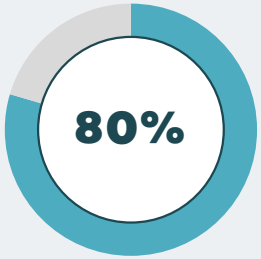


72% toutes branches confondues

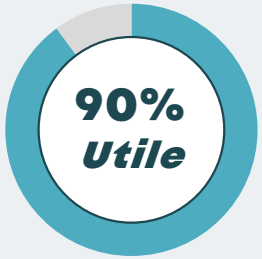


86% toutes branches confondues

Niveau et utilité de l'accompagnement en entreprise d'accueil



77% toutes branches confondues



90% toutes branches confondues

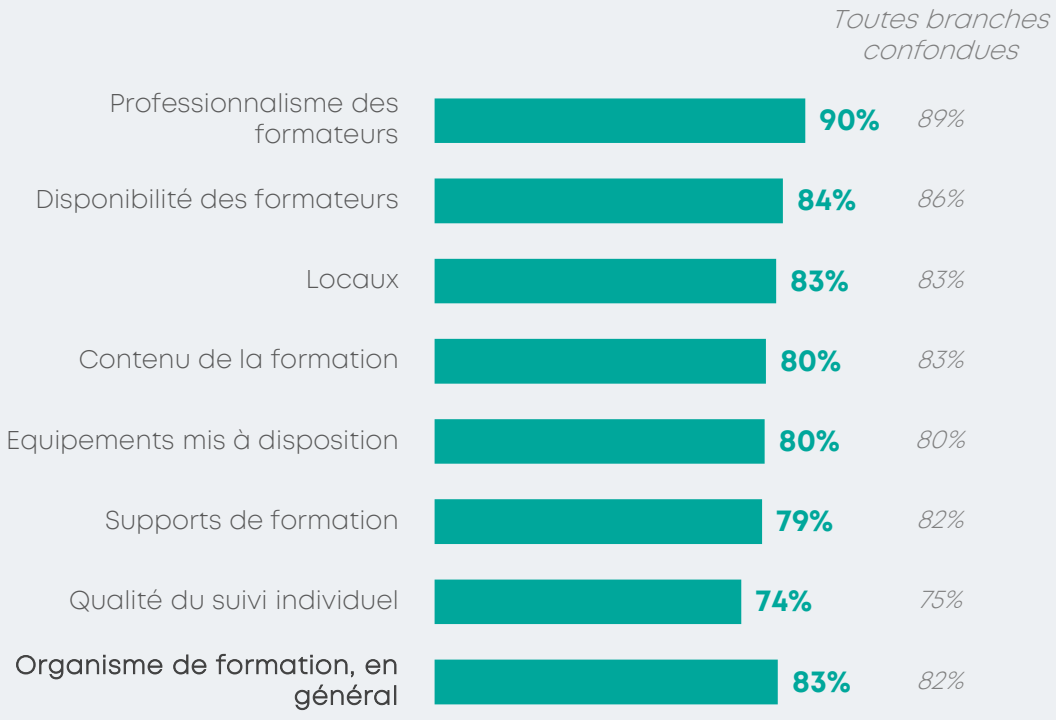
Comparativement à l'ensemble des branches, la branche HCR enregistre des taux d'accompagnement comparables en entreprise d'accueil et en organisme de formation. L'accompagnement est jugé utile dans des proportions proches des moyennes observées.

CA - CPRO

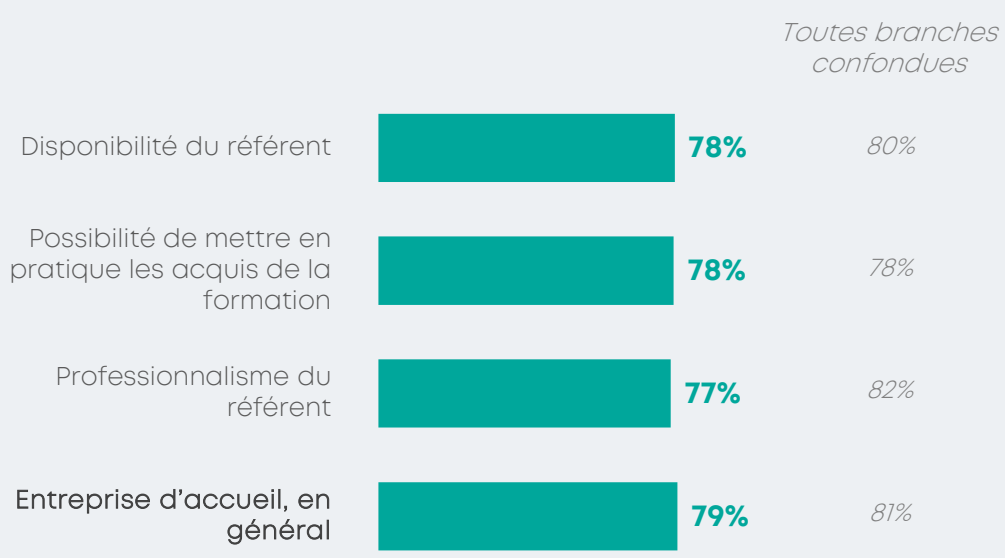
SATISFACTION À L'ÉGARD DE LA FORMATION

DES TAUX DE SATISFACTION TRÈS ÉLEVÉS

Au sein de l'organisme de formation



Au sein de l'entreprise d'accueil



En organisme de formation, les personnes sont particulièrement satisfaites par **le professionnalisme de leurs formateurs**. En entreprise d'accueil, elles expriment un niveau de satisfaction très élevé comparable pour l'ensemble des items. Comparé aux taux de satisfaction observés « toutes branches confondues », ceux relevés pour la branche HCR sont comparables s'agissant de l'organisme de formation et légèrement inférieurs s'agissant de l'entreprise d'accueil.

CA - CPRO

IMPACT ET UTILITÉ PERÇUE DE LA FORMATION

UNE FORMATION UTILE, IMPACTANT POSITIVEMENT LA VIE PROFESSIONNELLE

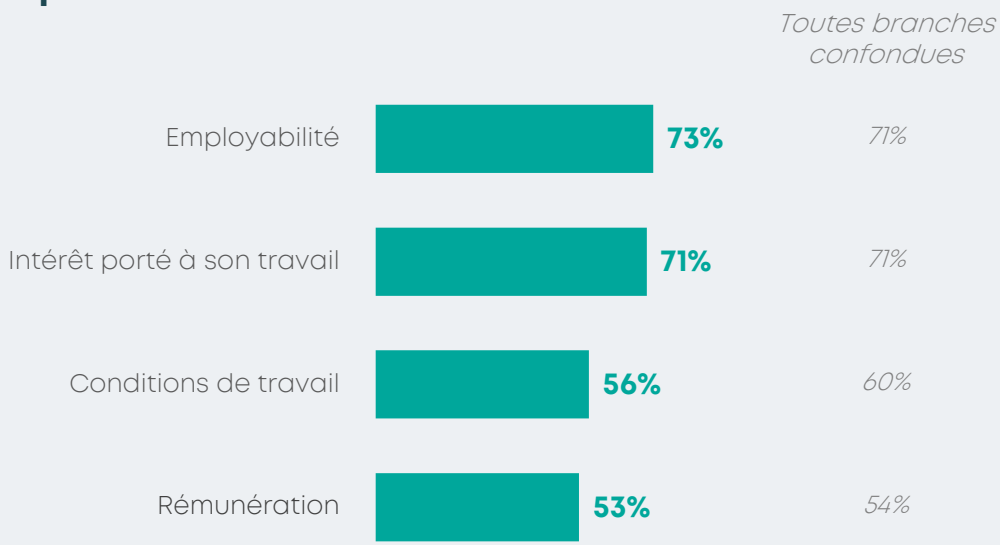
Une utilité avérée de la formation

81% des personnes qui occupent un emploi 6 mois après leur formation jugent que leur formation a été utile pour le trouver. Cette proportion est la même « toutes branches confondues ».

A l'issue de leur formation, 89% estiment avoir atteint leurs objectifs. Soit autant que « toutes branches confondues » (88%). L'atteinte des objectifs est confirmée aussi bien par les bénéficiaires d'un CA (89%) que par les bénéficiaires d'un CPRO (88%).

86% se disent prêtes à recommander leur formation à un proche, un score identique à celui enregistré pour l'ensemble des branches (86%).

Des impacts très positifs sur la vie professionnelle



La majorité des personnes indiquent que leur formation a eu des effets positifs sur leur vie professionnelle au cours des 6 mois qui l'ont suivie ; plus particulièrement sur leur employabilité et l'intérêt qu'elles portent à leur travail. La branche enregistre des taux comparables à ceux enregistrés « toutes branches confondues ».

POEC

HÔTELS, CAFÉS, RESTAURANTS – CHIFFRES-CLÉS

BÉNÉFICIAIRES

150 bénéficiaires *ont répondu à au moins 1 des 3 enquêtes*

MAJORITAIREMENT DES FEMMES

44% masculin

56% féminin

AGÉS EN MOYENNE DE *37 ans*

26% ONT UN NIVEAU INFRA-BAC

INSERTION PROFESSIONNELLE

AU COURS DES 6 MOIS SUIVANT LA FORMATION :

En emploi **71%**

Sans emploi **29%**

AU COURS DES 12 MOIS SUIVANT

+13 pts

-13 pts

6 MOIS APRÈS LA FORMATION, PARMI LES PERSONNES EN EMPLOI UNIQUEMENT :

85% ont un seul employeur

UTILITÉ ET IMPACTS PERÇUS

91% estiment avoir atteint les objectifs qu'ils s'étaient fixés

66% se disent prêts à recommander leur formation à un proche

DES IMPACTS POSITIFS PERÇUS SUR :

L'intérêt porté au travail **66%**

L'employabilité **66%**

Les conditions de travail **49%**

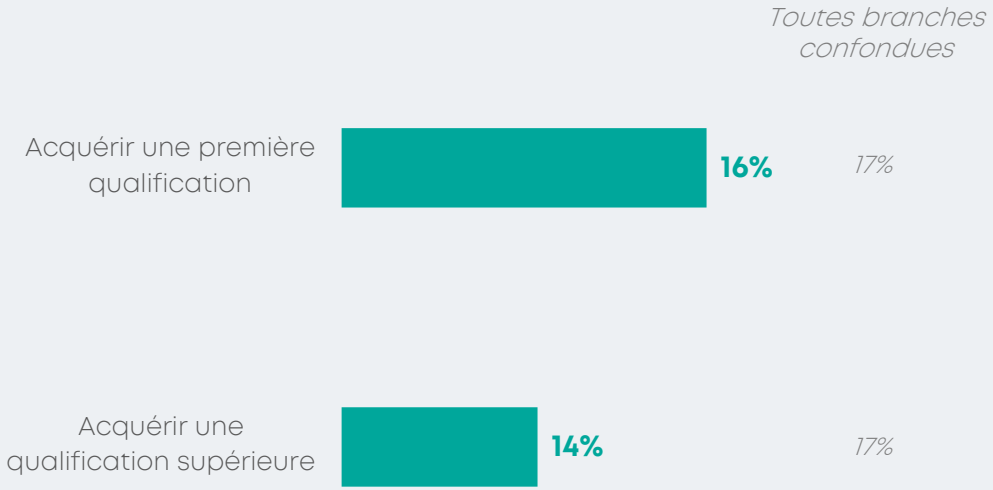
La rémunération **51%**

POEC

RAISONS MOTIVANT L'ENTREE EN FORMATION

Entrées en formation motivées par l'obtention d'une qualification

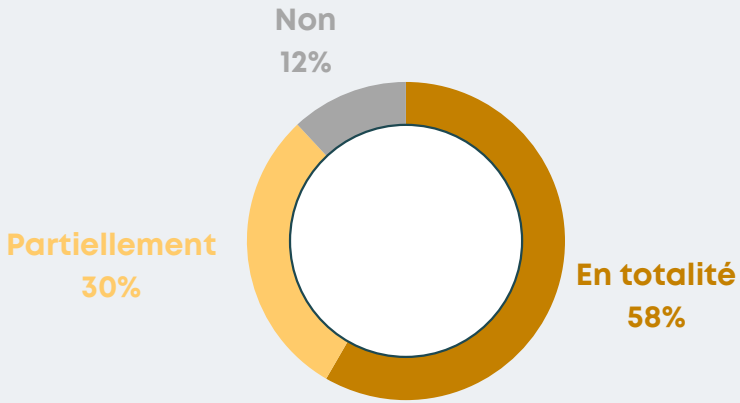
Parmi les raisons ayant motivé l'entrée en formation, deux concernent l'acquisition d'une première qualification ou d'une qualification supérieure, évoquées respectivement à 16% et 14%.



Obtention du diplôme ou de la certification

88% Taux d'obtention totale ou partielle

88% toutes branches confondues



88% des bénéficiaires ont obtenu leur diplôme ou leur certification totalement ou partiellement. Ils enregistrent un taux de réussite total de 58%, soit 19 points de moins que « toutes branches confondues ».

POEC

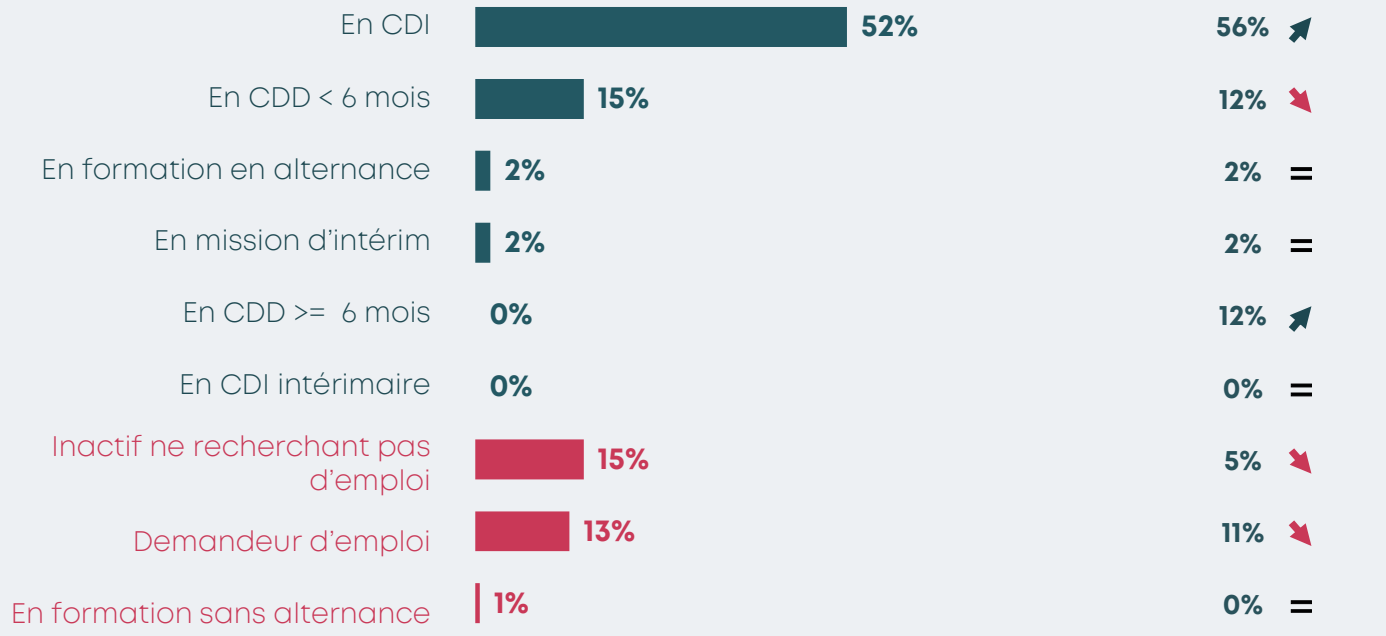
INSERTION PROFESSIONNELLE

84% DES PERSONNES INSÉRÉES DANS L'EMPLOI AU COURS [2]DE L'ANNÉE SUIVANT LEUR FORMATION

Situation professionnelle au cours des 6 mois suivant la formation

En emploi
71%

Sans emploi
29%



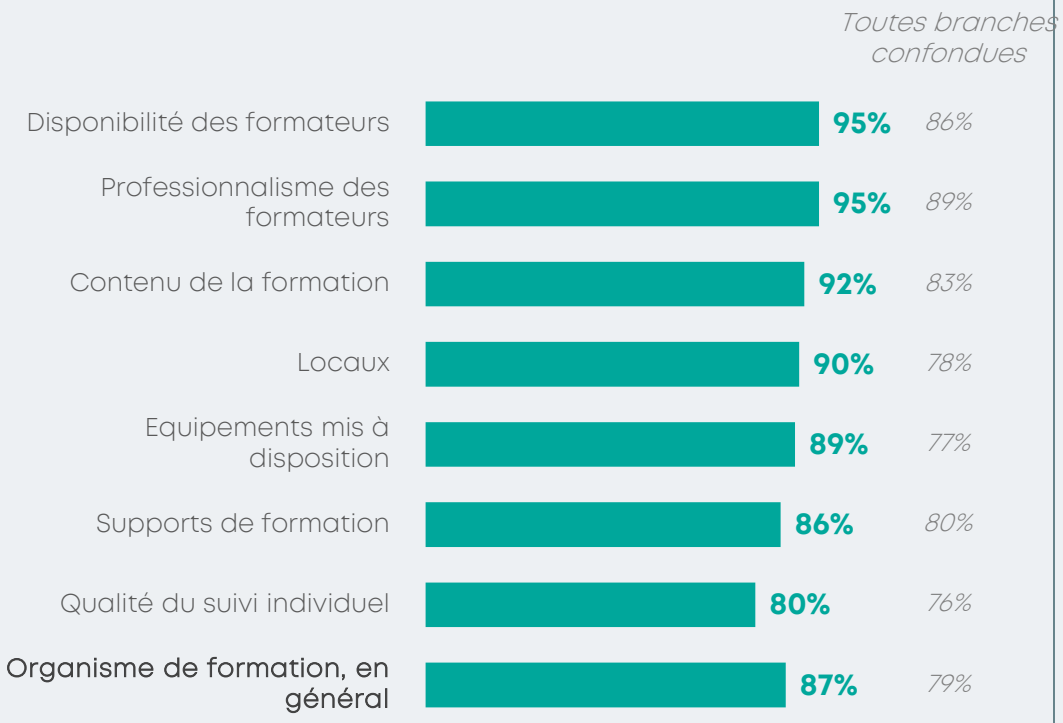
Le taux de personnes insérées dans l'emploi au cours des 6 mois suivant la formation est de 71% pour la branche HCR, soit 13 points de moins que « toutes branches confondues » (84%). Au cours de l'année suivant la formation, ces taux sont identiques, à 84%. Entre ces deux temporalités, la part de CDD longs augmente de 12 points tandis que celle des inactifs ne recherchant pas d'emploi diminue de 10 points.

POEC

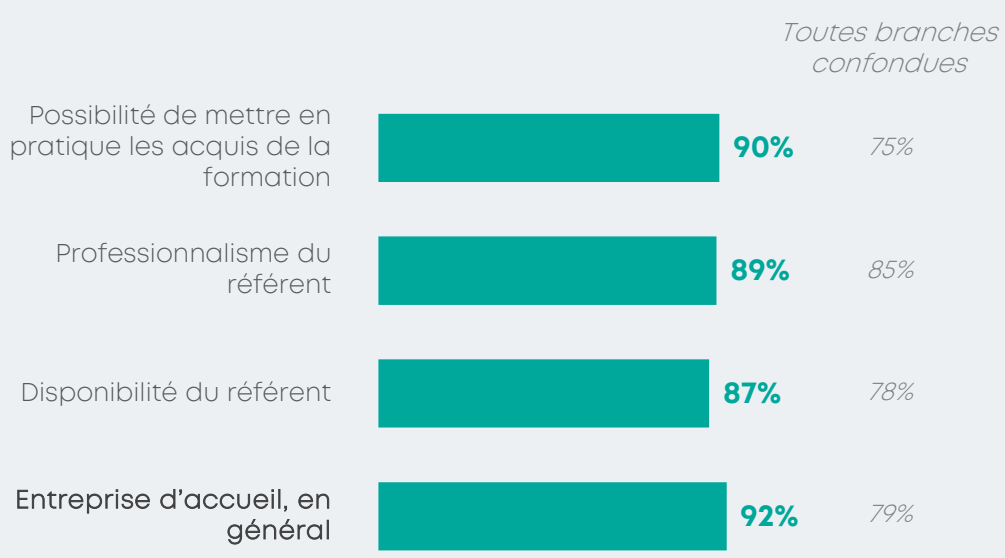
SATISFACTION À L'ÉGARD DE LA FORMATION

DES TAUX DE SATISFACTION TRÈS ÉLEVÉS

Au sein de l'organisme de formation



Au sein de l'entreprise d'accueil*



Uniquement bénéficiaires ayant effectué un stage

En organisme de formation, les personnes sont particulièrement satisfaites par **la disponibilité et le professionnalisme de leurs formateurs**. En entreprise d'accueil, elles expriment un niveau de satisfaction très élevé, comparable pour chacun des items. Comparé aux taux de satisfaction observés « toutes branches confondues », ceux relevés pour la branche HCR sont nettement supérieurs tant pour l'organisme de formation que pour l'entreprise d'accueil.

POEC

IMPACT ET UTILITÉ PERÇUE DE LA FORMATION

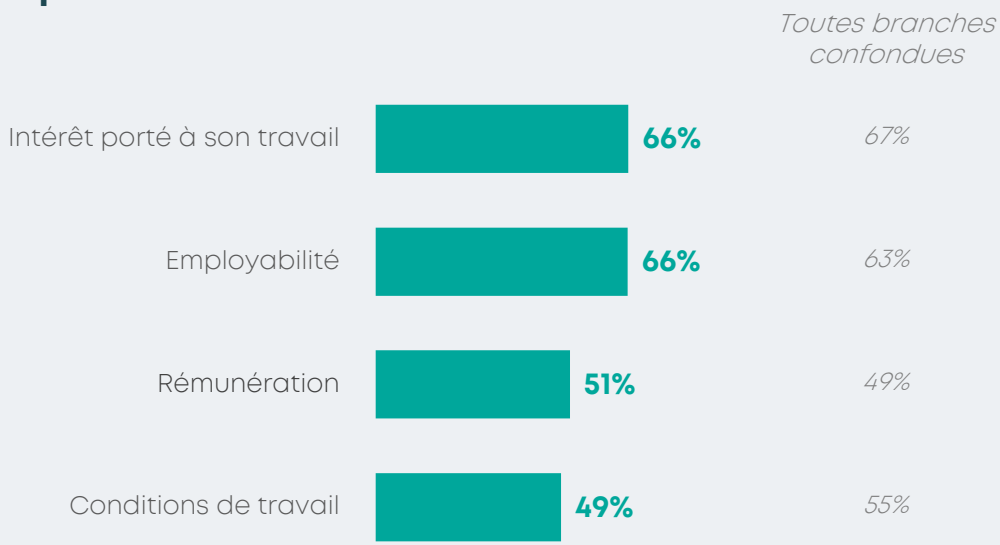
UNE FORMATION UTILE, IMPACTANT POSITIVEMENT LA VIE PROFESSIONNELLE

Une utilité avérée de la formation

A l'issue de leur formation, 91% estiment avoir atteint leurs objectifs, soit 11 points de pourcentage de plus que « toutes branches confondues » (80%).

66% se disent prêtes à recommander leur formation à un proche, un score identique à celui enregistré pour l'ensemble des branches.

Des impacts très positifs sur la vie professionnelle



La majorité des personnes indiquent que leur formation a eu des effets positifs sur leur vie professionnelle au cours des 6 mois qui l'ont suivie ; plus particulièrement sur l'intérêt qu'elles portent à leur travail et leur employabilité. La branche enregistre des taux comparables à ceux enregistrés « toutes branches confondues ».

NOTES MÉTHODOLOGIQUES

ADMINISTRATION DES ENQUÊTES

Les enquêtes sont administrées chaque mois par e-mail et/ou par téléphone au cours du mois, du 7ème mois et du 13ème mois suivant la fin de la formation.

Dans le cadre de la campagne d'enquêtes 2021/2022, les interrogations ont été réalisées entre septembre 2021 et août 2022, couvrant les périodes de sorties de formation suivantes :
- 2021S2 et 2022S1 pour le volet satisfaction ;
- 2021 pour le volet insertion professionnelle à 6 mois ;
- 2020S2 et 2021S1 pour le volet insertion professionnelle à 6 mois.

8 000 réponses par enquête étaient attendues pour l'ensemble des branches professionnelles.
Dans les faits, 8 025 réponses ont été collectées sur le volet satisfaction, 8 540 sur le volet insertion professionnelle à 6 mois et 6 704 sur le volet insertion professionnelle à 12 mois. Pour obtenir ces réponses, près de 100 000 invitations ont été envoyées par mail et près de 500 000 appels téléphoniques ont été passés, représentant plus de 4 500H de conversation.

Concernant la branche hôtels, cafés, restaurants, pour le CA, le CPRO et la POEC, 1 413 réponses ont été obtenues sur le volet satisfaction, 1 184 sur le volet insertion professionnelle à 6 mois et 275 sur le volet insertion professionnelle à 12 mois.

L'administration des questionnaires et la collecte des données ont été assurées par BVA, l'exploitation et la valorisation de ces données par AKTO, par le Pôle Observatoire et Certifications.

PONDÉRATION DES RÉSULTATS

Par défaut, une personne répondant à une enquête a le même poids de sondage qu'une autre qui répond à la même enquête ou à une autre enquête, ce qui n'est pas satisfaisant lorsqu'il s'agit de tirer des conclusions à l'aune de la population toute entière. De fait, un nouveau poids a été attribué à chaque personne interrogée en fonction de la branche professionnelle d'origine qu'elle représente, sa région de domiciliation et le dispositif de formation dont elle a bénéficié. L'idée sous-jacente est de répondre à la question suivante : « Quelles seraient les réponses apportées par les personnes interrogées à l'enquête de satisfaction et/ou à l'enquête d'insertion professionnelle à 6 mois et/ou à l'enquête d'insertion professionnelle à 12 mois si elles représentaient parfaitement la structure de leur population d'appartenance en termes de branche professionnelle, de région de domiciliation et de dispositif de formation ? ». Les résultats présentés dans ce document ont tous été repondérés.

AKTO
Secrétariat Général
Pôle Observatoire & Certifications
Nicolas Schmitt - nicolas.schmitt@akto.fr

AKTO
L'humain au cœur des services